



ERRATA

A Ouvidoria da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – Sesa torna pública a presente errata para correção dos **Indicadores das páginas nº 49, 50 e 51**, constantes no **Relatório Anual de Ouvidoria 2025**, especificamente no item **4. INDICADORES DA OUVIDORIA – 4.1. Resolubilidade das Manifestações**.

1. Da substituição das tabelas

No item **4.1. Resolubilidade das Manifestações**, substituem-se a Tabela 15 e a Tabela 16 pelas versões atualizadas, conforme segue:

Tabela 15 – Resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2024 e 2025

SITUAÇÃO	2024	2025
Manifestações finalizadas no prazo	27.256	30.238
Manifestações finalizadas fora do prazo	3.048	3.185
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	1.048	1.424
TOTAL	31.352	34.847

O texto interpretativo passa a vigorar com a seguinte redação:

Conforme apresentado na tabela acima, em 2025 observou-se aumento no número de manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido e, consequentemente, redução de 4% nas manifestações finalizadas fora do prazo. Apesar desse avanço, chama atenção o quantitativo de 1.424 manifestações pendentes e já em situação de atraso.

Esse cenário evidencia um dos principais desafios enfrentados pelos serviços de ouvidoria: a obtenção de respostas tempestivas por parte das áreas técnicas. Tal situação pode estar associada, entre outros fatores, à insuficiente incorporação da ouvidoria como instrumento de gestão pelos setores responsáveis, o que repercute na morosidade dos retornos e compromete a resolutividade e a credibilidade do sistema de escuta institucional.

Dessa forma, reforça-se a necessidade de pactuação de fluxos e prazos institucionais, bem como de maior responsabilização das áreas técnicas, de modo a qualificar o processo de resposta e fortalecer a ouvidoria como ferramenta de gestão, monitoramento e aprimoramento dos serviços de saúde.

Diante do exposto, apresentamos a seguir, o índice de resolubilidade das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede Sesa nos anos de 2024 e 2025.

Tabela 16 – Índice de resolubilidade das manifestações registradas nas Ouvidoria da Sesa, por situação, nos anos de 2024 e 2025

Situação	Índice de resolubilidade em 2024	Índice de resolubilidade em 2025
Manifestações finalizadas no prazo	87%	87%
Manifestações finalizadas fora do prazo	13%	13%
TOTAL	100%	100%

O texto interpretativo passa a vigorar com a seguinte redação:

No período analisado, a Ouvidoria da SESA manteve estabilidade no Índice de Resolubilidade das manifestações registradas, conforme evidenciado pela análise comparativa dos exercícios de 2024 e 2025.

Em ambos os anos, 87% das manifestações foram finalizadas dentro do prazo estabelecido, enquanto 13% foram concluídas fora do prazo. Embora a meta institucional fixada em 94% não tenha sido alcançada, a manutenção dos mesmos percentuais nos dois períodos demonstra consistência nos fluxos de trabalho, estabilidade operacional e regularidade no cumprimento dos prazos institucionais.

Ressalta-se, contudo, que o percentual de manifestações finalizadas fora do prazo aponta para a necessidade de monitoramento contínuo e de adoção de medidas voltadas ao aprimoramento dos processos internos. Nesse sentido, torna-se fundamental a mitigação de eventuais gargalos operacionais, o fortalecimento da integração entre as áreas técnicas envolvidas e a continuidade das ações de qualificação dos fluxos de resposta, com vistas à elevação gradual do índice de resolubilidade.

2. Da correção textual no item 4.1.1

No item **4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade**, onde se lê:

“Essas iniciativas contribuíram para o aprimoramento dos fluxos de resposta e para a melhoria gradual do índice de resolubilidade observado no período.”

Leia-se:

“Dessa forma, reafirma-se o compromisso institucional com a melhoria contínua da eficiência administrativa, a ampliação da capacidade de resposta e o fortalecimento da efetividade do sistema de escuta institucional, buscando alcançar o padrão de desempenho estabelecido nas metas estratégicas.”

Fortaleza, 12 de fevereiro de 2026.